

رقم الدورة 1073

إدارة التميز في المبيعات لموظفي الخدمات المصرفية للأفراد

الخدمات المصرفية للأفراد وتجربة العملاء
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة التميز في المبيعات لموظفي الخدمات المصرفية للأفراد (Bankers Retail for Excellence Sales) برنامجاً تدريبياً متقدماً يهدف إلى تطوير مهارات البيع الاحترافي للعاملين في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد، وتمكينهم من تقديم حلول مصرفية تلبي احتياجات العملاء وتحقيق أهداف المؤسسة في النمو والربحية. ففي ظل المنافسة المتزايدة بين المؤسسات المالية، لم تعد المبيعات تقتصر على الترويج للمنتجات المصرفية، بل أصبحت عملية استشارية تعتمد على فهم احتياجات العميل، وبناء الثقة، وتقديم القيمة المضافة، وتعزيز العلاقات طويلة الأمد.

يركز البرنامج على أحدث الممارسات العالمية في مبيعات التجزئة المصرفية، بدءاً من تحليل احتياجات العملاء، وتحديد الفرص البيعية، وإدارة الاجتماعات والمقابلات البيعية، وصولاً إلى إغلاق الصفقات، وتعزيز البيع الإضافي، لاثتمال الريياعم على لع قظفاحمل اعم، (gnilleS-pU) ي دعاصتلا عي بل او (gnilleS-ssorC) وأخلاقيات العمل، وحماية مصالح العملاء.

كما يستعرض البرنامج كيفية الاستفادة من البيانات المصرفية، وأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)، والتحليلات السلوكية، والقنوات الرقمية في تحسين الأداء البيعي، ورفع معدلات الاحتفاظ بالعملاء، وتعزيز تجربة العميل، وتحقيق مستهدفات المبيعات بطريقة مستدامة تتوافق مع السياسات التنظيمية واستراتيجية البنك. ومن خلال التطبيقات العملية، والمحاكاة الواقعية، وتمارين البيع، ودراسات الحالة المستمدة من بيئة العمل المصرفية، سيتمكن المشاركون من تطوير أساليب بيع احترافية، وبناء علاقات قوية مع العملاء، وتحقيق نتائج قابلة للقياس تسهم في تعزيز الأداء التجاري للمؤسسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

أهداف الدورة

- تحليل احتياجات عملاء الخدمات المصرفية للأفراد لتحديد الفرص البيعية المناسبة بنهاية البرنامج التدريبي.
- تطوير استراتيجيات بيع احترافية لزيادة معدلات اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم.
- تقييم فرص البيع الإضافي والبيع التصاعدي باستخدام منهجيات عملية قابلة للتطبيق.

- تطبيق تقنيات البيع الاستشاري عند تقديم المنتجات والخدمات المصرفية.
- تصميم خطط مبيعات فردية تحقق الأهداف البيعية بما يتوافق مع سياسات البنك.
- تحسين مهارات التواصل والتفاوض والإقناع لتحقيق نتائج بيعية أفضل خلال التمارين العملية.
- تعزيز القدرة على إدارة علاقات العملاء وبناء الثقة والولاء على المدى الطويل.
- تنفيذ أفضل الممارسات في استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء لدعم العمليات البيعية.
- تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية للمبيعات وتحليل نتائج الأداء لاتخاذ قرارات تطويرية.
- موازنة أنشطة المبيعات مع متطلبات الامتثال المصرفي، وإدارة المخاطر، واستراتيجية المؤسسة.
- الفئات المستهدفة:
- ضمنت هذه الدورة لمديري فروع البنوك، ومديري مبيعات التجزئة المصرفية، ومديري تطوير الأعمال، ومديري العلاقات، ومديري خدمة العملاء، ومديري المناطق، ومديري القنوات المصرفية، ومديري المنتجات المصرفية، ومديري الأداء التجاري، وجميع القيادات المسؤولة عن تنمية الإيرادات وتحسين أداء المبيعات في المؤسسات المالية.
- كما تستهدف موظفي مبيعات التجزئة المصرفية، وموظفي الفروع، ومستشاري الخدمات المالية، ومسؤولي فتح الحسابات، وأخصائي القروض الشخصية، وأخصائي البطاقات الائتمانية، وأخصائي التمويل، وأخصائي إدارة علاقات العملاء، ومسؤولي خدمة العملاء، وفرق المبيعات الرقمية، وفرق تطوير الأعمال، والعاملين في إدارات التسويق المصرفي.
- وتناسب الدورة كذلك البنوك التجارية، والبنوك الإسلامية، وشركات التمويل، والمؤسسات المالية، والجهات الحكومية التي تقدم خدمات مالية، وجميع المؤسسات التي تسعى إلى تطوير كفاءة فرق المبيعات، وتعزيز تجربة العملاء، وتحقيق نمو مستدام في المبيعات.

الفئة المستهدفة

This course is designed for retail banking managers, branch managers, sales managers, relationship managers, personal banking managers, business development managers, customer service managers, regional managers, product managers, and executives responsible for sales performance, customer growth, and business development within financial institutions.

The program is equally valuable for personal bankers, financial advisors, customer relationship officers, branch sales officers, mortgage advisors, lending officers, credit sales specialists, wealth management associates, customer service representatives, CRM specialists, digital banking sales professionals, and employees responsible for promoting banking products and services to retail customers.

It is also highly relevant for commercial banks, Islamic banks, development banks, finance companies, government financial institutions, and organizations seeking to strengthen sales effectiveness, improve customer engagement, and build high-performing retail banking teams capable of delivering sustainable business results.

مخرجات التعلم

- بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:
- تحليل احتياجات العملاء وتحويلها إلى فرص مبيعات ناجحة.
- تطبيق منهجيات البيع الاستشاري في الخدمات المصرفية للأفراد.
- تنفيذ عمليات البيع الإضافي والبيع التصاعدي بطريقة احترافية.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وتعزيز مستويات الولاء.
- استخدام أساليب تفاوض وإقناع فعالة لتحقيق نتائج أفضل.

- توظيف أنظمة إدارة علاقات العملاء في متابعة الفرص البيعية وإدارة العملاء.
- قياس وتحليل مؤشرات الأداء البيعي واتخاذ إجراءات التحسين المناسبة.
- التعامل مع الاعتراضات والشكاوى بطريقة تعزز فرص إتمام البيع.
- تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف البيعية والالتزام بالضوابط التنظيمية وأخلاقيات المهنة.
- إعداد خطة مبيعات عملية قابلة للتنفيذ لتحسين الأداء البيعي داخل المؤسسة.
- المحتوى العلمي:

محاور الدورة

اليوم الأول

أساسيات التميز في مبيعات الخدمات المصرفية للأفراد

- مفهوم التميز في المبيعات في القطاع المصرفي.
- دور المبيعات في تحقيق النمو وتعزيز الربحية.
- فهم احتياجات وسلوكيات عملاء التجزئة المصرفية.
- المنتجات والخدمات المصرفية المناسبة لمختلف شرائح العملاء.
- تطبيق عملي: تحليل احتياجات العملاء وتحديد الفرص البيعية.

اليوم الثاني

البيع الاستشاري وإدارة العلاقات مع العملاء

- منهجية البيع الاستشاري في القطاع المصرفي.
- بناء الثقة وتعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- مهارات الاتصال الفعال، وطرح الأسئلة، والاستماع الاحترافي.

اليوم الثاني — تابع

- استخدام البيانات وأنظمة إدارة علاقات العملاء لدعم قرارات البيع.
- تطبيق عملي: محاكاة مقابلات بيع مصرفية احترافية.

اليوم الثالث

تقنيات البيع المتقدم وتعظيم الفرص البيعية

- استراتيجيات البيع الإضافي (Cross-Selling).
- استراتيجيات البيع التصاعدي (Up-Selling).
- إدارة الاعتراضات وإقناع العملاء.
- مهارات التفاوض وإغلاق الصفقات البيعية.
- تطبيق عملي: تمارين محاكاة لزيادة قيمة المبيعات وتحسين معدلات الإغلاق.

اليوم الرابع

قياس الأداء وتحسين نتائج المبيعات

- مؤشرات الأداء الرئيسية لفرق المبيعات المصرفية.
- تحليل الأداء البيعي واتخاذ القرارات التصحيحية.
- إدارة تجربة العميل ودورها في زيادة الإيرادات.
- الامتثال المصرفي وأخلاقيات المبيعات المسؤولة.
- تطبيق عملي: إعداد لوحة مؤشرات أداء وخطة لتحسين النتائج البيعية.

اليوم الخامس

بناء ثقافة التميز في المبيعات

- تطوير استراتيجيات مبيعات مستدامة تتوافق مع أهداف البنك.
- قيادة فرق المبيعات وتحفيز الأداء العالي.
- الابتكار في تقديم الحلول المصرفية وتعزيز القيمة المقدمة للعملاء.
- إعداد خطط تطوير الأداء الفردي والمؤسسي في مجال المبيعات.
- ورشة عمل ختامية: إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطبيق أفضل ممارسات Retail for Excellence Sales
تاردابمو، قعباتملا ططخو، تارشؤملاو، فادهألا نمضتت، قسؤملا لخاد sreknaB
التحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/sales-excellence-for-retail-bankers>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440